

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN POND'S**



**Oleh:**

**AMALIA NURUL JANNAH**

**NIM : 12.1.02.05512**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN POND'S**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

**AMALIA NURUL JANNAH**

**NIM : 12.1.02.05512**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2016**

# **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN POND'S**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**AMALIA NURUL JANNAH  
NPM: 12.1.02.05512**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji**

**Pada Tanggal 12 Maret 2016**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.**

**Anggota : 1. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

**2. Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

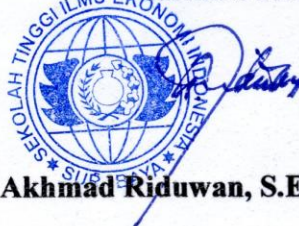
**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.**

**Dra. Tri Yuniati, M.M.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : AMALIA NURUL JANNAH

N.P.M. : 12.1.02.05512

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAM HARGA  
TERHADAP LOYALITS KONSUMEN PONDS

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



Amalia Nurul Jannah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Amalia Nurul Jannah  
NPM : 12.1.02.05512  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 31 Juli 1993  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)  
Alamat Rumah : Jl. Brigjenkatamso 1 /71 Waru  
Status :BelumMenikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suharsono  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Brigjenkatamso 1 /71 Waru  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan :Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Muhammadiyah 1 Waru Tahun 2006.
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 1 Waru tahun 2009.
3. Tamat SLTA di SMK Negeri 1 Surabaya tahun 2012.
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2012-2016	S1

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Amalia Nurul Jannah

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Ponds “. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Hening Widi Oetomo, Prof. Ir., M.M., PhD., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.
5. Kedua Orang tuaku tercinta, terimakasih atas cinta kasih sayang yang tiada akhir, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku.
6. Sahabat dan teman dekatku Putro, Adhita, Marchelina, Finita, Ervina, Latifa yang selalu ada dan memberi semangat dikala susah maupun senang.
7. Mbak Endang pembimbing pribadiku yang sudah banyak meluangkan waktunya dan membantu untuk menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur besertadoa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, 17 Februari 2016

Amalia Nurul J

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI .....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Masalah .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	31
2.3 Kerangka Konseptual .....	32
2.4 Perumusan Hipotesis .....	32
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	37
3.5 Instrumen Penelitian.....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.2 Pembahasan.....	74
<b>BAB 5: PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
JADWAL PENELITIAN	
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Top Brand Index .....	2
Tabel 2.	Daftar Harga Krim Pemutih Pond's.....	6
Tabel 3.	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4.	Instrumen Penelitian .....	40
Tabel 5.	Karakteristik Responden Usia.....	53
Tabel 6.	Karakteristik Responsen menurut Jurusan .....	53
Tabel 7.	Kelas Interval .....	55
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responsen Atas Citra Merek .....	56
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responsen Atas Kualitas Produk.....	58
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responsen Atas Harga .....	60
Tabel 11.	Distribusi Frekuensi Jawaban Responsen Atas Loyalitas Konsumen	62
Tabel 12.	Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 13.	Uji Reliabilitas .....	65
Tabel 14.	Uji Kelayakan Model .....	66
Tabel 15.	Uji Normalitas .....	67
Tabel 16.	Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 17.	Analisis Regresi Linier Berdanda .....	71
Tabel 18.	Uji t .....	72
Tabel 19.	Koefisien Determinasi .....	73
Tabel 20.	Korelasi Parsial .....	74

